

評価シート（年度評価）

名古屋市上社レクリエーションルームの管理運営状況

1 基本情報 <所管局:教育委員会事務局>

指定管理者	公益財団法人名古屋市文化振興事業団		
主な業務内容	名古屋市上社レクリエーションルームの管理運営		
評価対象期間	平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月	指定管理期間	平成 24 年 4 月～平成 28 年 3 月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	利用実績増加に向け取り組んでいるか。実績に反映されているか。	○	利用者満足度調査において高評価
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	◎	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
軽運動室と会議室のみの施設であるため、指定管理者として独自の事業を展開し収入を得ることが難しく、光熱費の高騰による影響を直接に受けた厳しい収支状況となった。 利用者満足度の向上に向けた取り組みとして、駐車場出口へのミラー設置、音響設備の簡易版取扱説明書の設置など、利用者の目線に立ったサービスを行った。また、各部屋の入口に立体的な表示を設置し、利用者が施設内をスムーズに移動できるように工夫した。普段の運営において利用者のニーズを把握することに努め、利用者の声を施設運営に活かす地道な努力を行っている。

施設の現状

名古屋市上社レクリエーションルーム

施設 の 現 状	施設概要							
	市民が生涯にわたってスポーツ・レクリエーションに親しみ、健康な生活を送ることができるようにすることを目的として設置された施設です。 施設の貸し出しを行っています。							
	市の収支状況(千円)（26年度決算見込み額）							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	8,658	4,432	13,090	0	0	13,090	13,090	6,396
	特記事項							
管理 運 営 指 標 の 状 況	取組状況							
	指標		単位	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	
	利用率		%	94.8	96.4	94.2	91.8	
	指定管理料		千円	16,073	8,111	8,119	8,658	
	特記事項							

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市上社レクリエーションルームにおける指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：教育委員会事務局>

指定管理者	公益財団法人名古屋市文化振興事業団		
主な業務内容	名古屋市上社レクリエーションルームの管理運営		
評価対象期間	平成 24 年 4 月～平成 27 年 3 月	指定管理期間	平成 24 年 4 月～平成 28 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分			特記事項
1 基本事項	24 年度	25 年度	26 年度	
(1) 平等利用	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	—	—	
(3) 情報管理	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	
2 維持管理	24 年度	25 年度	26 年度	
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	
(2) 警備業務	○	—	—	
※修繕の実施	—	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	
3 サービス	24 年度	25 年度	26 年度	利用者満足度調査において高評価
(1) 利用実績	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	
※自主事業	—	○	○	
(3) 広報・P R の実施	○	○	○	
(4) 接客態度	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	
(6) 利用者満足度	○	○	◎	
※自己評価	—	○	○	
※地域交流	—	○	○	
4 経費等	24 年度	25 年度	26 年度	
(1) 執行状況	○	○	○	
(2) 利用料金	○	—	—	
(3) 再委託	○	—	—	
※効率管理	—	○	○	

(注) 25 年度評価時に評価項目の見直しを行い、項目の追加（※）及び削除を行った。

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
24 年度	利用者数・収入ともほぼ前年度並みであったが、「手ぶら卓球パック」の新設などにより、新たな利用者層の獲得に努めた。また、「お客様カード」など利用者の意見を反映し、オーバーシェーズの導入など利便性の向上に努めた他、複合施設の一体管理による相乗効果を活かした。
25 年度	軽運動室と会議室のみの施設であるので、特色ある事業展開は難しい施設ではあるが、昨年度から始めた「卓球手ぶらパック」も、PRした結果、少しずつ利用者にも浸透し、ファミリー層の利用者が増えてきた。 また、利用者の声に迅速に対応する等、接遇向上に重点をおいており、結果として利用者数は昨年度に比べ増加している。
26 年度	軽運動室と会議室のみの施設であるため、指定管理者として独自の事業を展開し収入を得ることが難しく、光熱費の高騰による影響を直接に受けた厳しい収支状況となった。 利用者満足度の向上に向けた取り組みとして、駐車場出口へのミラー設置、音響設備の簡易版取扱説明書の設置など、利用者の目線に立ったサービスを行った。また、各部屋の入口に立体的な表示を設置し、利用者が施設内をスムーズに移動できるように工夫した。普段の運営において利用者のニーズを把握することに努め、利用者の声を施設運営に活かす地道な努力を行っている。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
利用者数は期間を通じてほぼ横ばいである。イベント「ご利用感謝DAY」で実施した卓球利用無料開放が、地域の方々への効果的なPRとなり、卓球用品の無料貸し出しとの相乗効果で新規利用者が増えている。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
自主事業収入を運営経費に充てることができず、光熱費の高騰による影響を直接に受け、期間を通じて収支はマイナスであった。劇場施設との一体管理によるメリットとしては、各種チラシの印刷費等、諸経費の削減が挙げられる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者満足度調査において、「とても満足・満足」と回答した利用者の割合は、24年度 100.0%、25年度 99.0%、26年度 100.0%であった。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

提案した事業が利用者のニーズに合わず中止・計画変更となるなど、事業展開に苦戦し、自主事業を収入に結び付けることができなかった。収支状況について、更なる改善努力の必要があると思われる。

しかしながら、職員全員が日々利用者目線に立った運営に努め、利用者満足度調査においては、期間を通じてほぼ 100.0%と、高い満足度を維持した。